مستوى تحقيق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد للمشرف الأكاديمي بجامعة القدس المفتوحة

الدكتور/ شريف علي حماد

ملخص البحث

هدف البحث إلى التعرف على مستوى تحقيق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد للمشرف الأكاديمي في جامعة القدس المفتوحة، في إدارة اللقاءات الوجاهية، وتنسيق عملية التعلم القائمة على التفكير، واستخدام الوسائط التعليمية، التعيينات والامتحانات، وتحقيق الاتصال الفعال مع الدارسين من خلال البوابة الأكاديمية، وتطوير الشخصية العلمية من خلال البحث العلمي وما يستجد في التخصص، وتكونت عينة البحث من (138) مشرفا أكاديميا وكانت أداة البحث عبارة عن إستبانة تتكون من (59) فقرة شملت أبعاد الاستبانة الستة ، وقد تم حساب الصدق للأداة بعرضها على لجنة من المحكمين، أما الثبات فقد تم حسابه باستخدام معادلة (ألفا كرونباخ) حيث كانت نسبة الثبات(82،3%) ،وقد كشف البحث عن تحقق كثير من المعايير بدرجة عالية في حين لم تتحقق بعض المعايير ،وقد أوصى الباحث بضرورة تأهيل المشرفين الأكاديميين مهاريا للقيام بواجباتهم في التعليم عن بعد لضمان النوعية في الأداء وتحقيق معايير الجودة الشاملة من خلال، إدارة اللقاءات الوجاهية وتنسيق عملية التعلم القائمة على التفكير السليم الذي يؤدي إلى الإبداع والابتكار، وحث المشرفين على استخدام الوسائط المساندة أثناء اللقاءات، وتفعيل دور المشرفين في الاستخدام الفاعل للبوابة الأكاديمية لتحقيق التواصل والتفاعل مع الدارسين، وتنمية المهارات البحثية والعلمية للمشرفين.

Level of total Quality Standards Requirements Realization among Alquds Open University Academic supervisors

Dr : Sharif Ali Hammad

Abstract

The research aimed to identify the realization of total quality standards requirements among Alquds Open University academic supervisors in managing face to face sessions , coordinating the learning process based on thinking , using instructional media ,assignments and exams ,achieving effective communicating with students through the academic gate ,and developing the scientific personality through scientific research in addition to innovations in the field major .

The research sample consist of (138) supervisors . The researcher developed a 59 item questionnaire containing six dimensions to use it as a data collection tool .To validate the instrument ,the researcher gave it to a group of refrces who accepted it whereas the tools reliability was ensured by using Alpha-Crombach equation to compute the internal consistency which was 82.3% .The research indicated the realization of many of standards with high degree whereas some another standards were not realized . The researcher recommended training the academic supervisors to empower them to carry out their distant teaching tasks to guarantee performance quality besides actualizing total quality standards via managing face to face sessions and coordinating the learning process based on sound thinking which leads to creativity

Besides , The researcher urged the supervisors to use instructional media in their meeting with their students activitating supervisors role in using the academic gate to achieve effective communication with learns ,and final developing the scientific and research skills of the supervisors.

مستوى تحقيق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد للمشرف الأكاديمي بجامعة القدس المفتوحة

الدكتور/ شريف علي حماد
أستاذ مشارك- جامعة القدس المفتوحة
منطقة خان يونس التعليمية

مقدمة:

أصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة ، بحيث يمكن القول أن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي ستواجهه الأمم في العقود القادمة (أحمد البسيوني، و آخرون,٢٠٠٣)، وقد تباينت آراء المفكرين والأكاديميين في شأن تحديد أولويات وأهمية و مرتكزات الفاعلية والجودة من باحث لآخر إلا أنها من حيث المنطلق الفكري لا زالت تشكل المنعطف الحاسم في إمكانية التفعيل المستمر لإدارة الجودة الشاملة

ويترادف مفهوم جودة التعلم وضمان النوعية وإدارة الجودة الشاملة ويتداخل مع مفاهيم ومصطلحات كالاعتماد والتقويم والمساءلة أو المراقبة الأكاديمية والتحسين المستمر وفق معايير محددة والتي تهدف جميعاً بشكل أساسي إلى تطوير المؤسسة والنظام التعليمي فكل المفاهيم تشترك في:

- اعتماد معايير لضبط النوعية تستخدم لأغراض التقييم.
- تطبيق المعايير على البرامج في المؤسسة التعليمية.
- تحسين البرامج في ضوء نتائج التقويم.

لذا يجب أن تكون المعايير المعتمدة معروفة لدى المجتمع الأكاديمي والإداري في الجامعة وأن تقوم الجامعة بتقييم ذاتي بناءً على هذه المعايير قبل أن يقوم آخرون من خارج الجامعة بتقييم خارجي.

والجودة الشاملة تعني تجويد التعليم العالي، أي جعله ملائماً من حيث دوره ومكانته في المجتمع ومهامه التعليمية والبحثية والخدمية والإنتاجية وعلاقته بالمحيط من الدول وتفاعله مع مستويات التعليم انطلاقاً من حاجة الاقتصاديات الحديثة إلى خريجين قادرين على تطوير معارفهم باستمرار والتحلي بصفات الباحثين وأصحاب العمل في سوق تتغير باستمرار.

إن تنمية القوى البشرية في التعليم العالي تتطلب تخطيطاً مستقبلياً لهم في تحديد رؤية علمية لمواجهة تحديات المستقبل وهذا يستلزم تحديد المهارات والمعارف التي ينبغي للتعليم العالي توفيرها في ضوء التقدم التقني السريع في مجالات عديدة.(بسمان فيصل محجوب ،2003 ، ص105)

إن جودة التعليم العالي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتحسين مدخلات التعليم العالي بدءً من التنسيق المستمر مع مراحل التعليم العام والتأكد من تأهيله لمتطلبات التعليم العالي من معارف ومهارات وانتهاءً برفع مستوى آليات القبول واصطفاء المتميزين من التعليم العام وفق معايير ومقاييس دقيقة وليس وفق المجموع في امتحانات الثانوية.(اتحاد جامعات العالم الإسلامي، خطة عمل الاتحاد للسنوات 2004-2006.)

كما أن مراجعة البرامج والمناهج والخطط الجامعية وتقويمها وتطويرها يُعد من أساسيات الجودة نحو الأفضل لأن المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتقنية تملى على التعليم العالي ومخططيه تطوير البرامج والخطط لتلبية الاحتياجات المستجدة إن رسالة الجامعة في البحث تُعد من أهم الوظائف التي ينبغي الاهتمام بها وتطويرها وتحسين نوعيتها وتوجيهها لخدمة أغراض المجتمع ومعالجة مشاكله، وهذا يستلزم تنشيط البحث العلمي وتفعيل دوره كما يتطلب تحسيناً لنوعية تطوير التخصصات التقنية بما يكفل تلبية حاجة سوق العمل وتنويع مجالاته ويستلزم ذلك افتتاح كليات وبرامج تستخدم فيها أنماط جديدة من التعليم تواكب المعرفة العالمية والتقنية المعاصرة حتى يمكن الارتقاء بمستوى مخرجات التعليم العالي، هناك ثورة هائلة من المعرفة وقضايا العلم وزيادة مذهلة حتى أن المؤشرات تؤكد أن المعرفة تتضاعف كل 10-12 عاماً(عبد السميع سيد أحمد، 1997، ص70)، فما المطلوب من التعليم العالي؟أن يقف عند حدود غير مناسبة أم صياغة آليات للتعامل مع الانفجار المعرفي، كما تعتبر الهيئة التدريسية من أهم المدخلات في التعليم العالي لذا نحتاج إلى

خطط مبنية على أسس علمية تهدف إلى تنمية مهارات ومعارف عضو هيئة التدريس والإداريين والفنيين، إن أهم مؤشرات تطوير أداء أساتذة الجامعات تمكينهم من إنجاز بحوث علمية والمشاركة في المؤتمرات والندوات ذات العلاقة بتخصصاتهم محلياً وعربياً وتسهيل حضورهم.

لذلك فإن العناصر المسئولة عن الجودة في مؤسسات التعليم العالي بشكل عام هي الهيئة الأكاديمية ومستوى الطالب المقبول في الجامعة وفق شروط القبول والبرامج الأكاديمية والتنوع في التخصصات التي تتعامل مع الانفجار المعرفي والإدارة التي تحكم العمل الإداري والمباني والمرافق والمختبرات والمكتبات.

ولا يتم تجويد التعليم العالي إلا بتجويد البنى الأساسية المادية التعليمية واعتماد برامج تنمية القدرات الفكرية لدى الدارسين وتحسين جودة العاملين والدارسين والبيئة العلمية والتحسين الذاتي لبرامجه وهياكله ومؤسساته وتجويد عملية التقويم في التعليم العالي وتحسين الإدارة واستخدام الموارد المادية المتاحة بفاعلية ومسؤولية.(عبد الله عبد الدايم، 2000، ص312)

إن موضوع ضبط الجودة والأداء موضوع ذو أهمية . لذا على الجامعات الفلسطينية أن تسعى جاهدة لضبط جودة التعليم العالي في ضوء المعايير المعتمدة من وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطيني – الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية.

ومن أبرز التأكيدات التي طرحت في مؤتمر اليونسكو عن التعليم العالي في القرن الواحد والعشرين على ما ينبغي على الحكومات ومؤسسات التعليم عمله بهذا الخصوص، من حيث البحث عن جودة النوعية في كل شيء خصوصاً في ظل طغيان الكم بسبب الإقبال الهائل على مؤسسات التعليم العالي مع الحرص على ضرورة السعي المستمر لتطوير مهارات أساتذة التعليم

العالي من الناحيتين العلمية والمهنية.(عبد الله عبد الدايم، 2000، ص 315)

وأشار تقرير التنمية الإنسانية العربية لعام 2003م إلى أن نوعية التعليم العالي في العالم العربي تتأثر بعوامل كثيرة أهمها عدم وضوح الرؤية وغياب سياسات واضحة تحكم العملية التعليمية وذكر بعض هذه العوامل من مثل قلة استقلال هذه الجامعات وتحولها إلى ساحة للصراعات السياسية والعقائدية بسبب تقييد العمل السياسي وتشجيع تيارات سياسية معينة من قبل السلطة الحاكمة، وذكر التقرير أن بعض الجامعات أصبحت تدار بحكم المنطق السياسي وليس وفقا لسياسة تعليمية حكيمة وذكر مثالا على ذلك أن بعض الجامعات تعاني من سياسة الباب المفتوح في القبول حيث أصبح قبول الإعداد الكبيرة من الطلبة وسيلة تلجا إليها بعض الأنظمة العربية لاستجلاب الترضية الاجتماعية (المكتب الإقليمي للدول العربية وبرنامج الأمم المتحدة الألماني ، 2003 ص56) إلا أن التقرير أعطى مؤشرات مثيرة للاهتمام حول الموضوع نوجزها فيما يلي :

- إن المستوى الأكاديمي ، ويقصد به مستوى تصميم المنهج والمقررات الدراسية وفاعلية أساليب التقويم وتحصيل الطلبة ،لأي من البرامج المشاركة لم يصل إلى درجة التميز بحسب المقاييس الدولية وإنما كان التقدير دائما من فئة المقبول.
- قصور مناهج الجامعات المشاركة عن تغطية جميع المهارات الأساسية لتعلم علم الحاسوب حيث بلغ عدد الجامعات التي تطابقت مناهجها مع منهاج الاختبار الدولي 8 جامعات فقط . ومع أن المستوى الأكاديمي لهيئات التدريس في هذا المجال يمثل جانب قوة بحسب التقرير ، تمثل كفايات فئات التدريس المتوفرة ومكون الرياضيات في المنهاج جوانب ضعف تحتاج إلى المعالجة
- تدني مؤشرات جودة التعليم لدى غالبية الجامعات إل 15 المشاركة إلى اقل من المتوسط (60%) وفقا للمعايير المعمول بها في التقويم

- تدني مستوى التسهيلات المادية الضرورية للتطوير النوعي للتعليم الجامعي من مثل المكتبات الجامعية وقدم ومحدودية المختبرات وتكدس حجرات الدراسة بالطلبة

وكأحد الشروط الأساسية للتطوير النوعي للتعليم الجامعي يورد التقرير مثالا لاستخدام أسلوب التعليم الإبداعي الذي تتمحور فيه العملية التعليمية حول الطالب وليس حول عضو هيئة التدريس كما هو سائد في الأساليب التقليدية للتدريس الجامعي في معظم الجامعات العربية.

هناك العديد من الجوانب الهامة التي يمكن أن تؤثر في جودة المدخلات والتي لا يمكن تقييمها بسهولة، من هنا جاءت هذه الدراسة بغية إلقاء الضوء على المتطلبات التربوية للمشرف الأكاديمي في التعليم عن بعد لتحقيق الجودة الشاملة المنسجمة مع روح العصر ومتطلباته، والتي ينبغي أن تظهر في المحصلة على المخرجات التعليمية وإرشاد العمليات التي تتقرر وفقها مستوى فاعلية جودة التعليم العالي.

إن نمط التعليم عن بعد الذي تتبناه جامعة القدس المفتوحة يرتكز على التعلم الذاتي، الذي يدفع المتعلم إلى تغيير سلوكه وفقا لاستعداداته وقدراته، وهذا يعني أن مفهوم التدريس في مؤسسات هذا النمط لا يقوم على نقل المعلومات أو تلقينها للدارسين أو حشوها في أدمغتهم ولا يستهدف ذلك، بل يستهدف تعزيز قدرات الدارسين على الاعتماد على أنفسهم في تعلمهم، ويؤكد استخدام أسلوب الدراسة الذاتية، والتعلم الذاتي المدعم والموجه من جانب الجامعة، إضافة إلى أساليب تقويم ذاتية من شأنها تمكين الدارسين من إصدار أحكام على درجة إتقانهم للخبرة، ولهذا على المشرف الأكاديمي أن يلتزم بمعايير الجودة الشاملة لتحسين العملية التعليمية التعلمية.

مشكلة البحث:

تتحدد مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي:

ما مستوى تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد للمشرف الأكاديمي في جامعة القدس المفتوحة؟

وينبثق من التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما مستوي تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد للمشرف الأكاديمي في إدارة اللقاءات التدريسية الوجاهية؟
2- ما مستوي تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد للمشرف الأكاديمي في تنسيق عملية التعلم القائمة على التفكير؟
3- ما مستوي تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد للمشرف الأكاديمي في استخدام الوسائط التعليمية؟
4- ما مستوي تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد للمشرف الأكاديمي في التعيينات والامتحانات؟
5- ما مستوي تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد للمشرف الأكاديمي في تحقيق الاتصال الفعال مع الدارسين من خلال البوابة الأكاديمية؟
6- ما مستوي تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد للمشرف الأكاديمي في تحقيق تطوير الشخصية العلمية من خلال البحث العلمي وما يستجد في التخصص؟

مشكلة البحث:

تتحدد مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي:

ما مستوى تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد للمشرف الأكاديمي في جامعة القدس المفتوحة؟

وينبثق من التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

7- ما مستوي تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد للمشرف الأكاديمي في إدارة اللقاءات التدريسية الوجاهية؟

8- ما مستوي تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد للمشرف الأكاديمي في تنسيق عملية التعلم القائمة على التفكير؟

9- ما مستوي تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد للمشرف الأكاديمي في استخدام الوسائط التعليمية؟

10- ما مستوي تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد للمشرف الأكاديمي في التعيينات والامتحانات؟

11- ما مستوي تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد للمشرف الأكاديمي في تحقيق الاتصال الفعال مع الدارسين من خلال البوابة الأكاديمية؟

12- ما مستوي تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد للمشرف الأكاديمي في تحقيق تطوير الشخصية العلمية من خلال البحث العلمي وما يستجد في التخصص؟

يهدف البحث الحالي إلى التعرف على:

1- مستوى تحقيق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد للمشرف الأكاديمي في جامعة القدس المفتوحة.

2- المعايير اللازمة للمشرف الأكاديمي لتحقيق معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد في المجالات التالية:.

أ-إدارة اللقاءات الوجاهية.

ب-تنسيق عملية التعلم القائمة على التفكير.

ج-استخدام الوسائط التعليمية.

د- التعيينات والامتحانات.

ه- تحقيق الاتصال الفعال مع الدارسين من خلال البوابة الأكاديمية.

و-تطوير الشخصية العلمية من خلال البحث العلمي وما يستجد في التخصص.

أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من :

1- أهمية معرفة المشرف الأكاديمي لمعايير الجودة الشاملة في العملية التربوية وخاصة في التعلم عن بعد.

2- عمليات ضمان النوعية هامة في تطوير نظام التعلم عن بعد .

3- المكافحة الدائمة لضمان منتج على مستوى عال من النوعية.

4- التخطيط لتحسين الخريج استنادا للتقييم الشامل.

منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي ، الذي يستند إلى رصد مستوى تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة لدى المشرف الأكاديمي في جامعة القدس المفتوحة للوصول إلى الأحكام والرؤى التي يتبناها البحث.

حدود البحث:

تتحدد حدود البحث في:

معايير الجودة في التعليم عن بعد للمشرف الأكاديمي في مجالات اللقاء ات الوجاهية ،وعملية التعلم القائمة على التفكير،واستخدام الوسائط التعليمية، والتغذية الراجعة من خلال التعيينات والامتحانات، وتحقيق التواصل مع الدارسين من خلال البوابة الأكاديمية،وتطوير الشخصية العلمية من خلال البحث العلمي وما يستجد في التخصص.

مجتمع البحث وعينته:

تكون مجتمع البحث من جميع المشرفين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة وقد بلغ عددهم (750) مشرفا ومشرفة حسب إحصائيات جامعة القدس المفتوحة , وقد قام الباحث بإرسال الاستبانة لجميع مجتمع البحث عبر البوابة الأكاديمية وقد استجاب (138) مشرفا على أداة البحث ما نسبته(20%) تقريبا.

أداة البحث: تم إعداد أداة البحث من قبل الباحث "الاستبانة" والتي تكونت من (59) فقرة موزعة على ستة مجالات معتمدا التدرج الثلاثي" دائما، أحيانا، نادرا".

صدق الأداة:

تحقق الباحث من صدق الأداة من خلال عرضها بصورة أولية على عدد من المختصين في المناهج والقياس والتقويم طالبا منهم إبداء الرأي في مدى انتماء الفقرات للمجالات والصياغة اللغوية وبعد تفريغ أراء المحكمين , حصلت الأداة على نسبة رضا (92%) , وبناء على ملاحظات المحكمين تم تعديل الاستبانة وإقرارها بشكلها النهائي حيث أصبحت عدد فقراتها (59) فقرة موزعة على ستة مجالات .

ثبات الأداة:

للتأكد من ثبات الأداة قام الباحث بحساب معامل الثبات باستخدام معادلة معامل الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) , ويوضح الجدول قيمة معامل الاتساق الداخلي لكل مجال من المجالات التي تتضمنها الاستبانة والتي تشير إلى ثبات الأداة .

جدول رقم (1)

قيمة معامل ألفا كرونباخ لكل مجال من المجالات التي تتضمنها الاستبانة

المجال	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
اللقاءات الوجاهية	11	0,86
التعلم القائم على التفكير	7	0,81
الوسائط التعليمية	7	0,81
التعيينات والامتحانات	14	0,85
التواصل من خلال البوابة الأكاديمية	8	0,78

البحث العلمي والتطور الشخصي	12	0,83

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بناء على طبيعة البحث وأهدافه تم معالجة البيانات التي تم الحصول عليها لاستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ,حيث تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل (ألفا كرونباخ) والنسبة المئوية.

مصطلحات البحث:

1- **المعيار:** مجموعة الشروط والأحكام التي ينبغي توافرها في المشرف الأكاديمي ،والتي تعتبر أساسا للحكم الكمي أو الكيفي من خلال مقارنة الشروط بالاستجابات وصولا إلى جوانب القوة والضعف.

2- **الجودة الشاملة:** تعني تجويد التعليم العالي، أي جعله ملائماً من حيث دوره ومكانته في المجتمع ومهامه التعليمية والبحثية والخدمية والإنتاجية ودور المشرف الأكاديمي المؤهل والممتلك للمهارات الأساسية اللازمة لقيامه بواجباته في التعلم عن بعد للاطمئنان إلى المخرجات التي ستكون وفق أهداف التعليم الجامعي

3- **متطلبات معايير الجودة الشاملة:** يقصد بها مجموعة الشروط والأحكام التي ينبغي توافرها في المشرف الأكاديمي لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم عن بعد .

4- **المشرف الأكاديمي:** الاختصاصي الذي يشرف على سير دراسة الدارس ومساعدته في حل المشكلات التي تعترضه ولا فرق بين الأستاذ الدكتور والأستاذ المشارك والمساعد والماجستير في هذا المسمى ويتناول دور المشرف في جامعة القدس المفتوحة جوانب أساسية تعليمية وإدارية وإرشاد وتوجيه.

5- **اللقاءات الوجاهية:** اللقاءات التي تتم وجها لوجه بين المشرف الأكاديمي والدارسين لإحداث تعلم فعال في نظام التعلم عن بعد وجامعة القدس المفتوحة تطبق هذا الإجراء منذ عام 1991.

6- **الوسائط التعليمية:** التقنيات التربوية السمعية والبصرية والتي تعدها جامعة القدس المفتوحة في دائرة المناهج والمقررات حيث تم اغناء العديد من المقررات بالوسائط المساندة لمساعدة الدارس على ربط المقروء بالمسموع والمرئي.

7- **التعيينات:** مجموعة من الأسئلة المطبوعة والتي تحتاج إلي تفكير تعطى للدارس كواجبات يقوم بحلها وإعادتها للمنطقة التعليمية وبدوره يقوم المشرف الأكاديمي بتصحيحها وإعطاء الدارس ملاحظات عليها.

8- **البوابة الأكاديمية:** موقع الكتروني لجامعة القدس المفتوحة من خلاله يتم التواصل بين المشرفين الأكاديميين والدارسين في المقررات الدراسية المسجلة لدى الدارس عبر رقم خاص بالدارس وكلمة مرور، وفي مفهوم الانترنت يعني موقعا الكترونيا يمتلأ بالبيانات والمعلومات الخاصة بموضوع معين.

الدراسات السابقة:

أولا: الدراسات العربية:

1. دراسة عبد العزيز أبو نبعه وفوزية مسعد (1998) هدفت إلى التعرف إلى مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومجالات التعاون بين الجامعات ومنظمات الأعمال وتطبيقات الجودة في الجامعات الأجنبية ومجالات تطبيق سلسلة ألا يزو (9000) في مؤسسات التعليم العالي كما تناولت الدراسة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في

الجامعات الأردنية الأهلية والمعوقات المحتملة في التطبيق وتوصلت الدراسة إلى بناء إستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأهلية الأردنية.

2. دراسة خالد الزامل (2000) هدفت إلى تقديم إطار عام لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومن ثم فحص مدى إلمام المنظمات بها والمعوقات الرئيسة لتطبيقها في المملكة العربية السعودية وسبل نشر الوعي بمفاهيمها ومبادئها ومن اجل تحقيق ذلك استخدم المنهج الوصفي حيث قام الباحث ببناء استبانه وزعت على 161 منظمة تطبق الجودة الشاملة وقد توصلت الدراسة إلى أن 42% من المنظمات السعودية تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وان 21,5ا %منها تخطط لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

3. دراسة خانوم (2000) هدفت إلى تقييم جامعة بنغلادش المفتوحة الحالي والمستقبلي في دعم مشرفيها وتطويرهم بما يضمن نوعية إشرافهم، وهدفت بشكل محدد إلى الوقوف على مدى معرفة المشرفين بنمط التدريس في التعلم المفتوح، وقدرتهم على تمييز النشاطات الإشرافية المنفذة في غرفة الصف وواقع التحضير المعد من المشرفين لمواجهة المتعلمين، وقد أجريت على عينة بلغ حجمها (600) مشرفا في (9) برامج دراسية في جامعة بنغلادش، باستخدام الاستبانة كأداة للدراسة . وقد أشارت نتائجها المتعلقة بممارسة المشرفين للنشاطات الإشرافية إلى أنهم غالبا ما يمارسون النظام التقليدي في إشرافهم حيث تبين أن:

(50%) من المستجيبين اهتموا بإعطاء تعيينات للطلاب كوظائف بيتيه، وان (50%) لم يهتموا بذلك وان (15%) فقط من المستجيبين اهتموا بتقييم الدرس، وان (11%) فقط من المستجيبين نفذوا الممارسات التعليمية من قبل الطلبة، بينما (100%) من المستجيبين قاموا بإلقاء مباشر، في حين أن (100%) من المستجيبين كانت استجاباتهم سلبية تماما حول بنود التدريس، واستخدام الوسائل، والتحضير الذهني للطلبة.

4. دراسة دروزه (2001) هدفت إلى دراسة واقع التعليم المفتوح كما يراه كل من الطالب والمشرف الأكاديمي والموظف الإداري في جامعة القدس المفتوحة" التي طبقت باستخدام استبانه وزعت على عينة بلغ حجمها (674) منهم (610) طالبا، و(29) مشرفا، و(30) إداريا، ومن النتائج التي خرجت بها أن أراء الدارسين فيما يخص أداء المشرف الأكاديمي وطرائق التدريس قد جاءت متدنية.

5. دراسة مها جويلى (2002) هدفت إلى الكشف عن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في مجال التعليم ومعرفة المبررات التي تستدعي تطبيق الجودة في النظام التعليمي ومن اجل تحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الميداني وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أهم متطلبات تحقيق الجودة تحديد الأهداف والأفكار وإشراك جميع الأطراف المستفيدة والتركيز على المناخ التعليمي والإدارة الواعية والتركيز على المخرجات و التأكيد على التحسين المستمر والتغذية الراجعة

6. دراسة حصة الصادق (2003) هدفت إلى الكشف عن مدى توافر قيم ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس بجامعة قطر ولتحقيق الهدف طبقت الباحثة استبانه من إعدادها على عينة مكونة من (108) من أعضاء هيئة التدريس، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج ضرورة الاهتمام بآليات العمل الخاصة بالقيم الثقافية لإدارة الجودة الشاملة.

7. دراسة حياة الحربي (2003) هدفت إلى التعرف على اتجاهات الهيئة الأكاديمية في الجامعات السعودية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومدى إسهام هذا التطبيق في تطوير الجامعة من وجهة نظرهم، ولتحقيق ذلك الهدف استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي الاستبانة كأداة لجمع المعلومات وتم تطبيقها على عينة من الجامعات السعودية، وتوصلت الدراسة إلى أن عينة الدراسة مالت اتجاهاتهم إلى الموافقة

بدرجة فوق المتوسطة على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والتي تسهم في تطوير الجامعات السعودية، كما احتل مبدأ القيادة الفعالة والتخطيط الاستراتيجي مرتبة متقدمة في استجابات عينة الدراسة.

8. دراسة علاء زايد (2003) هدفت إلى تقويم برنامج تدريبي مقترح لتحسين الأداء التدريسي لمعلمي التاريخ في المرحلة الثانوية في ضوء معايير الجودة الشاملة ولتحقيق ذلك استخدم الباحث بطاقة ملاحظة الأداء التدريسي لمعلمي التاريخ، وبرنامج تدريبي مقترح لمعلمي التاريخ في المرحلة الثانوية طبقتا على (11 معلماً)، (9 معلمات) من مدارس دمنهور بجمهورية مصر العربية مستخدماً المنهج التجريبي وقد أظهرت النتائج تحقيق فاعلية البرنامج التدريبي المقترح في تحسين الأداء التدريسي لمعلمي تلك المرحلة.

9. دراسة نعمان الموسوي(2003) هدفت الدراسة إلى بناء أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من خلال التحقق من صدقها وثباتها وقابليتها للتطبيق في المؤسسات التربوية وتوصلت الدراسة إلى بناء مقياس تضمن 48 فقرة موزعة على أربعة مجالات لإدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي وهي متطلبات الجودة والمتابعة وتطوير القوى البشرية واتخاذ القرار وخدمة المجتمع وأوصت الدراسة بتطبيق هذا المقياس في مؤسسات التعليم العالي بالمنطقة العربية .

10- دراسة الجرجاوي وشريف حماد(2004) هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى إدراك العاملين بجامعة القدس المفتوحة لإدارة الجودة الشاملة و قد اتبع الباحثان المنهج الوصفي في إجراء الدراسة و اختبار عينة مكونة من (104) من العاملين في مناطق جامعة القدس المفتوحة بقطاع غزة طبقت عليهم استبانه من إعداد الباحثان واستخدمت بعض الأساليب الإحصائية المناسبة للدراسة و قد أسفرت النتائج على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث في مستوى إدراكهم لإدارة الجودة الشاملة بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأكاديميين و الإداريين في مستوى إدراكهم لإدارة الجودة الشاملة لصالح الإداريين و قد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها عقد دورات في إدارة الجودة الشاملة لكافة العاملين والاهتمام بتطبيق معايير الجودة الشاملة في كافة مرافق الجامعة.

11. دراسة عبد الغفور(2003) هدفت إلى تحديد درجة امتلاك المشرفين الأكاديميين للكفايات التعليمية الأساسية الواجب توافرها في المشرف الأكاديمي في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر المشرفين المتفرغين في الجامعة، وقد طبقت الدراسة في الفصل الثاني من العام الدراسي 2003/2002، بتوزيع استبانه أعدها الباحث على عينة عشوائية بسيطة تكونت من (366) مشرفا ومشرفة، منهم (124) متفرغون، و(242) غير متفرغين.

هذا وقد بينت نتائجها، أن درجات امتلاك المشرفين للكفايات على مستوى الأداة كاملة قد جاءت في حدود درجة متوسط. أما على صعيد المجالات فقد جاء بعضها في حدود درجة مرتفع وتمثلت بكل من مجال إدارة المواقف التعليمية، ومجال بنية المادة الدراسية، ومجال طرق التدريس، ومجال العلاقات مع الدارسين والآخرين، ومجال التقويم. وجاء بعضها في حدود درجة متوسط وتمثلت بمجالي الإرشاد والتوجيه، والتخطيط للتعليم. وجاءت درجات امتلاك المشرفين لكفايات مجال استخدام تكنولوجيا التعليم دونا عن بقية المجالات متدنية.

12. دراسة كمال والقوا سمة (2004) هدفت إلى معرفة طبيعة نظرة الدارسين في جامعة القدس المفتوحة إلى اللقاءات التدريسية الوجاهية، وطبقت من خلال استبانه أعدها الباحثان على عينة طبقية عشوائية تكونت من (1400) دارس من دارسي الجامعة في الفصل الأول من العام 2001/2000. وخرجت بمجموعة من النتائج من أبرزها:

– أن الدارسين ينظرون نظرة ايجابية عالية إلى المشرفين الذين يستمعون إلى أسئلتهم وتعليقاتهم.
– يرى الدارسون أن اللقاءات الوجاهية تتيح فرصا للتفاعل فيما بينهم علميا واجتماعيا.

13. دراسة عبد الغفور(2005) هدفت إلى تحديد قائمة بالكفايات التعليمية الأساسية اللازمة لعضو هيئة التدريس العامل في مؤسسات التعليم عن بعد. وقد خرجت الدراسة بقائمة كفايات تكونت من ستة مجالات تضمنت ثلاثا وعشرين كفاية رئيسة، دارت حول خمس وتسعون كفاية فرعية، أما فيما يخص درجة أهمية الكفايات، فأشارت النتائج إلى أن بعض الكفايات ذات العلاقة قد احتلت مراتب متقدمة في القائمة النهائية، وتتعلق هذه الكفايات بتوظيف المصادر والمراجع للتوسع والاستكمال والقدرة على التفاعل والتواصل مع الدارسين وبينهم،والقدرة على صياغة المادة التعليمية لتسهيل إمكانية إيصالها إلى الدارسين، القدرة على تنفيذ محتوى التعليم والتعلم، ودعم وتوجيه الدارسين في تنظيم مجالات دراستهم, والقدرة على تقويم تحصيل الدارسين واتجاهاتهم وادراكاتهم, وإدارة مواقف التعليم عن بعد.

ثانيا: الدراسات الأجنبية:

01 دراسة أنديلسون Andelson (1990م) هدفت إلى التعرف على التوجهات التربوية التي تهيمن على أداء المعلمين وتأثيرها في قرارات المعلم وسلوكه وصياغته للأهداف التعليمية وقد طبقت هذه الدراسة على عينة انتقائية مجموعها 21 معلم في إحدى مدارس أريزونا، وقد أسفرت الدراسة أن للإعداد التربوي والخبرة متغيرات أساسية لها أهمية في توجيه أداء المعلم.

02دراسة باريلوكس Barrilleaux (1991م) هدفت إلى التعرف على الإنجاز الإداري وعلاقته بالقوانين واللوائح التربوية كما تفرضها السلطة العليا وقد طبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية 35 معلماً موزعين على خمسة مدارس من ولاية لوس أنجلوس وقد توصلت الدراسة إلى مراعاة سياسة المدرسة كما يستشعرها العاملون فيها وإلى أهمية تقدير الروح المعنوية للمعلم كجزء أساسي من حوافز وضوابط العمل في المدرسة.

3. دراسة Motwani (1995) بعنوان تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم, جهود حديثة واتجاهات مستقبلية وتضمنت الدراسة النظرية أربعة اتجاهات للجودة في التعليم وهي :التعريف والإجراءات، والدراسات المعيارية، والنماذج التصورية والتطبيق والتقويم . واشتملت الدراسة على مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم وهي الوعي والالتزام، والتخطيط ، تطبيق البرنامج والتقويم والاتجاهات المستقبلية لتلك النواحي المقترحة .

4. دراسة Alexander & keeler (1995) هدفت إلى تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة T.Q.M في التربية .وأشارت نتائج الدراسة إلى أن إدارة الجودة الشاملة تعمل على حل المشكلات التربوية ، وقد تم تنظيم هذه الدراسة في أربعة أقسام مرتبطة بنموذج إدارة الجودة الشاملة : تطبيق نموذج (T.Q.M.) في الصناعة والأعمال وفي المدارس ،واللغة

5. دراسة Woks and Frank (1996) هدفت الدراسة التعرف على مبادئ ومعايير إدارة الجودة الشاملة وناقشت مبادئ واستراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الهندسي كما وضعت عدة أدوات وطرق لإدارة الجودة الشاملة مناسبة لفاعلية التعليم واقترحت مقرر تعليمي عن إدارة الجودة الشاملة يتضمن مناقشات وقراءات ودراسة حالة واقتراحات

6. دراسة **Gerald** وآخرون (1999) هدفت إلى تحديد كيف يرى مدرسو التعليم عن بعد نقاط القوة والضعف في أساليب تدريسهم، ومدى فائدة هذه الأساليب للتدريس والعملية التربوية، واستهدفت كذلك التحقق من الأساليب التي يرى أعضاء هيئة التدريس أنها ذات فائدة لتدريسهم. وتم تنفيذها باستخدام استبانه مسحية

وزعت على (60) محاضرا في جامعة اركانساس. ومن ابرز النتائج التي خرجت بها هذه الدراسة أن (63.64%) من المفحوصين أشاروا إلى أن أسلوب النقاش كان نقطة الضعف الوحيدة والسائدة التي واجهها المدرسون، و(36.36%) من المفحوصين أشاروا إلى وجود وقت لتزويد الطلبة بتغذية راجعة، و(34.09%) من المفحوصين أشاروا إلى وجود وقت لإعطاء واخذ الأسئلة من الطلبة، في حين أشار (90.91%) من المفحوصين إلى أنهم بحاجة إلى وقت أطول للتحضير لدروس ومساقات تعليمية باستخدام الفيديو المكثف مما يحتاجه التعليم التقليدي

7. دراسة Johannsen (2000) بعنوان إدارة الجودة الشاملة في منظور إدارة المعرفة وهدفت التعرف إلى التحليلات النظرية لإدارة الجودة الشاملة والنماذج المقترحة ووصفت الدراسة إدارة المعلومات وجودة الرقابة وإدارة الجودة الشاملة ، وعرضت نظريا أوجه التشابه والاختلاف بين إدارة المعلومات وإدارة المعرفة ،ثم اقترحت نموذج لعمليات إدارة المعرفة.

تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتبين أن بعض الدراسات قد تصدت لدراسة الاتجاهات وقيم ثقافة الجودة بين أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات وأداء المعلمين والإنجاز الإداري وعلاقته بالقوانين واللوائح

1. توصلت نتائج كافة الدراسات العربية والأجنبية إلى أهمية وصعوبة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية في غياب نماذج فعالة.

2. أكدت الدراسات والبحوث التي أجريت في مجال إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية التعلمية على الاستمرار في تطبيق هذا الأسلوب الإداري لما له من فائدة تعود على الجامعة والمجتمع على حد سواء

3. ركزت معظم الدراسات السابقة في هذا المجال على واقع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية

4. أكدت بعض الدراسات والبحوث التي أجريت في مجال المشرف الأكاديمي وجوب مراعاة مجموعة من الكفايات والممارسات الإشرافية أثناء اللقاءات الصفية الوجاهية وفق نمط التعليم عن بعد.

إلا أن هذه الدراسة تهدف إلى التعرف على متطلبات تحقيق معايير الجودة الشاملة اللازمة في التعليم عن بعد للمشرف الأكاديمي في العملية التربوية ،وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في التعرف على معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد.

مفاهيم البحث:

تعتبر تجربة جامعة القدس المفتوحة في تبني تطبيق إدارة الجودة الشاملة التجربة الأولى في الجامعات الفلسطينية ، والتي يقصد بها ترجمة احتياجات ورغبات وتوقعات الدارسين خريجي الجامعة كمخرجات لنظام التعليم في الجامعة إلى خصائص ومعايير محددة في الخريج وتكون أساسا لتصميم برامج التعليم المفتوح مع التطوير المستمر، حيث أشارت الدراسات إلى أن تطبيق هذا النظام يراعي التفكير والتخطيط ووضع الأهداف المتوسطة والبعيدة وإشراك جميع العاملين لضمان المستويات المنشودة لهذا أنشأت الجامعة دائرة ضبط النوعية،تحقيقا لهدف الجامعة، لضمان مستوى عال لنوعية التعليم والتعلم، جاء قرار مجلس الجامعة بإنشاء دائرة ضبط النوعية . لتتولى مهمة ضمان وضبط نوعية الخدمات والمنتجات بالاستناد إلى أسس ومعايير علمية ومهنية شاملة للمجالات كافة، هذا بالإضافة إلى إسهام الدائرة في بث روح ثقافة جودة النوعية لدى العاملين في الجامعة، والمجتمع التعليمي بعامة،وسعيا نحو تحقيق رسالة الدائرة تم وضع العديد من الأهداف منها: توفير أسس ومعايير مهنية لضمان وضبط النوعية في الجامعة وتحسين وتطوير الأداء الأكاديمي

والإداري وتأسيس نظام تقويم ذاتي شامل خاص بضمان وضبط النوعية في الجامعة ،وقد تبنت الدائرة العديد من المهمات لتحقيق أهدافها بصورة عملية ومهنية، حيث تم تركيز مهماتها حول: وضع وتحديد الآليات الضرورية لتحقيق أهداف ومهمات الدائرة والإسهام بشكل رئيس في زرع ثقافة ضمان وضبط النوعية لدى العاملين في الجامعة وتقويم الخدمات والمنتجات التي تقدمها الجامعة من خلال الأسس والمعايير التي يتم إقرارها من قبل لجنة ضبط النوعية الرئيسة، بما يتمشّى مع أهداف الجامعة العامة وتقديم تغذية راجعة عن نتائج تطبيق اللوائح والأنظمة والتعليمات والإجراءات في الجامعة وفقا للأسس والمعايير التي تم إقرارها(موقع جامعة القدس المفتوحة- البوابة الأكاديمية)

والمشرف الأكاديمي احد أهم المدخلات في نظام التعلم عن بعد ويعول عليه في تحديد العمليات الحادثة في النظام ،فإذا كان المشرف الأكاديمي مؤهلا ويمتلك المهارات الإنسانية اللازمة لقيامه بواجباته في التعلم عن بعد يمكن الاطمئنان إلى المخرجات التي ستكون وفق الأهداف للتعليم الجامعي المفتوح ، ولكي يحقق المشرف الأكاديمي النوعية لابد أن يمتلك مهارات تمكنه من أداء دوره على أحسن وجه ومن هذه المهارات: المهارات الفكرية والإدارية والتواصل والإرشاد والتخطيط والتدريس والتقويم والبحث وهي مهام ومهارات لازمة لتحقيق النوعية، ويمكن تفصيل هذه المهارات من خلال ما يلي:

1- اللقاءات التدريسية الوجاهية:

مكون رئيس من مكونات نظام التعلم المفتوح والتعلم عن بعد في جامعة القدس المفتوحة حيث ترغب الدارس في الاستفسار والتفاعل الذي يعتبر احد المجالات الكبرى للبحث في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد لما يولده من تشويق وحفز على الدراسة،(سفيان كمال، رشدي القوا سمه،2004 ص11-52) وقد يحصل التفاعل بين المشرفين والدارسين من خلال تعليقات المشرفين على التعيينات أو من خلال الهاتف أو اللقاءات الوجاهية التي تركز على الإجابة عن الاستفسارات حول المواد التعليمية أو من خلال البوابة الأكاديمية (إدارة اللقاءات).

وقد شرعت جامعة القدس المفتوحة ببرنامج الصفوف الافتراضية الذي يؤدي إلى التفاعل المباشر بين المشرف الأكاديمي والدارس من خلال هذه التقنية الحديثة.

2- عملية التعلم القائمة على التفكير:

تهتم المجتمعات المتحضرة بتنمية المقدرة على التفكير السليم، الذي يؤدي إلى الابتكار والإبداع، والاكتشاف، والاختراع فالتفكير السليم المعتمد على الموضوعية يحقق التقدم العلمي والاجتماعي ، وكلما ابتعد المجتمع عن التفكير السليم كلما تدهور وتراجع علميا، واجتماعيا ، لأن جوهر الصراع العالمي اليوم هو سباق في الأفكار العلمية ، فتزويد المتعلم بالمعلومات هو قاعدة التفكير وإذا لم يتم توظيفها من خلال مهارات التفكير تصبح بركانا خامدا ، لذا يجب تدريب الدارسين على استخدام التفكير العلمي الذي يستمد مادته من الواقع ومن الخبرة الإنسانية ، ومن متطلبات المنهج التجريبي حتى يتمكن من التعامل مع عصر المعلوماتية تعاملا ناجحا، آمنا، فلا مجال لتجديد واقعنا وثقتنا بأنفسنا إلا من خلال تعليم الدارسين في جامعة القدس المفتوحة تعليما ينمى طاقاتهم وقدراتهم على التفكير العلمي الموضوعي، ليحدث تغيرات مرغوبة فيهم(السيد محمد أبو الهاشم ، 2004 ص 29)

ولمساعدة الإنسان على ممارسة التفكير السليم في زمن تطورت فيه إمكانات التفكير تطبيقاته بشكل خيالي يجب إزالة عقبات الحد من حرية الإنسان وآرائه ، وعندما يفقد الإنسان مقومات إدارة التفكير السليم يتسم

بالسلبية والقصور ، وهذا ما نخشاه على الدارسين في عصر المعلوماتية " (مجدي عزيز إبراهيم ، 2000 ص ص63-64)

ويمكن من خلال المرتكزات التالية تنمى عملية التعلم القائمة على التفكير:

- تنمية وعي الدارس الثقافي للمتغيرات العلمية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية على المستوى العالمي والعربي الإسلامي ومدى انعكاسها على المجتمعات .
- تنمية مهارات التفكير العلمي السليم بأنواعه لتحقيق تنمية المراتب العليا للتفكير حتى تكون لدى الدارس القدرة على التمييز .
- غرس الاهتمام بعمليات التفكير في ملاحظة الظواهر العلمية والتكنولوجية والبعد عن التفسيرات الخرافية .
- تعديل السلوك البيئي من منطلق أن التعليم تعديل سلوك ليس تراكم معارف ومعلومات .
- إدراك أهمية الجانب التطبيقي والعملي للنظريات التربوية حتى يمكن تكييف المواقف التدريسية وفق هذه النظريات، وخصوصية المجتمعات العربية والإسلامية .
- اكتساب الدارس ثقافة علمية معاصرة وتضمينها في المقررات .
- تنمية مهارات التعلم الذاتي، وتعلم كيفية التعلم لمساعدة الدارس على الاعتماد على نفسه في التوصل للمعرفة وبالتالي اكتساب تلك المهارات .
- تنمية الأصالة مع الاهتمام بالمعاصرة دون التعارض مع ثقافة المجتمع المسلم وسلوكياته الإيجابية المنبثقة من العقيدة الإسلامية .
- تحديث المقررات الدراسية وإضافة مقررات جديدة ومقررات تواكب عصر العولمة مع عدم تأثيرها على ثقافة المجتمع المسلم .
- الاهتمام بإدخال التكنولوجيا الحديثة في العملية التعليمية .
- توفير العمق والشمول والترابط بين المقررات التخصصية.
- استخدام أساليب حديثة كالأسلوب الاستقصائي، وأسلوب العصف الذهني والتعلم الذاتي .
- إزالة التكرار في المقررات الدراسية .

3- الوسائط التعليمية:

إن نظام التدريس والتعليم عن بعد يجب أن يصمم لإمداد كل متعلم بالتعليم الصادق والفعال من خلال تطبيق الأسس العلمية لتعليم وتعلم الإنسان وعليه فإن التقدم العلمي والتقني الذي سيطر على جميع مناحي الحياة والذي واكب تطور التربية وتجدد طرق وأساليب التدريس أدى إلى دخول الآلة مجال التعليم، حيث أصبحت ضرورة، لذا يجب على المشرف الأكاديمي في العملية التعليمية أن يختار أكثر قنوات الاتصال فعالية في الارتباط مع الدارس في اللقاءات الوجاهية حيث أن عملية الاتصال الناجحة تستطيع تحقيق معطيات متعددة يرتبط بعضها بمواقف تعليمية والآخر بمواقف حياتية عامة ولهذا أنشأت جامعة القدس المفتوحة مركز للوسائط المساندة يضم المركز استديو صوت وصورة، استديو نظام صوت كامل، وحدتي مونتاج فيديو، ووحدة جرا فيكس أساسية.

4-التعيينات والامتحانات:

التعيينات والامتحانات من أهم العناصر التي يرتكز عليها نظام التعليم عن بعد لأنها ركيزة أساسية تستحوذ اهتمام كل من له علاقة بهذا النوع من التعليم فهي في شكلها ومضمونها تعكس مستوى النظام التعليمي

وتعطي صورة دقيقة عن مستوى الخريجين ومستوى المشرفين على أنظمة التقويم وهي دائرة ضبط النوعية، إن الوصول بالتعيينات والامتحانات إلى المستوى المنشود يعطي نظرة فاحصة ودقيقة عن جامعة القدس المفتوحة ، وتحدد الجامعة معايير لوضع التعيينات والامتحانات ترسل للمشرف الأكاديمي ليلتزم بها .

(موقع جامعة القدس المفتوحة– البوابة الأكاديمية)

4- الاتصال الفعال مع الدارسين من خلال البوابة الأكاديمية:

من خلال البوابة الأكاديمية يتم التفاعل المستمر بين المستخدمين ،وأصبحت البوابة ضرورية في مجال التعليم والتعلم ليتواصل المشرفين الأكاديميين مع الدارسين عندما يتعذر التواصل الو جاهي ، ولمواكبة التطورات التقنية نحو توظيف التكنولوجيا الحديثة في خدمة التعليم عن بعد ارتأت جامعة القدس المفتوحة بناء بوابة أكاديمية لخدمة العاملين بشكل عام والدارسين والمشرفين بشكل خاص.

5- تطوير الشخصية العلمية من خلال البحث العلمي وما يستجد في التخصص:

توفر جامعة القدس المفتوحة لأعضاء هيئة التدريس المتفرغين فرصة القيام بالأبحاث العلمية،عن طريق المشاركة في المؤتمرات والندوات والأيام الدراسية التي تعقد إقليميا وعالميا ومحليا في المناطق التابعة للجامعة،كما تولى اهتمام كبير بالبحث العلمي من خلال مجلة الجامعة المحكمة ،ومن خلال تقديم المكافآت المالية لمن يكلف بإعداد المقررات الجامعية التي تقوم الجامعة بتحكيمها،حتى تصل المعلومة بيسر وسهولة وسلامة معانيها ومفاهيمها للدارس والقارئ من أبناء الشعب الفلسطيني ،وتقيم المؤتمرات السنوية الخاصة والمتخصصة في مجالات المعرفة ،كما أنشأت برنامج للبحث العلمي والدراسات العليا من اجل الرقي بالبحث العلمي والباحثين في كافة فروع المعرفة،وتحرص على ترقية أعضاء الهيئة التدريسية الذين يقومون بإعداد الأبحاث العلمية المنشورة بعد تحكيمها.

إن قضية البحث العلمي في الجامعة ذات جانبين جانب يمكن الطالب من الإلمام بمناهج البحث العلمي ومهاراته وما يتطلبه ذلك من معارف وتدريبات، والجانب الآخر مرتبط بدور أعضاء هيئة التدريس في البحث العلمي، وهذا يتطلب توافر الوسائل والمراجع والمكتبات.

إن الأصل في الجامعة التدريس وهو وسيلة أساسية من وسائل التنمية الثقافية في بناء فكر وشخصية الإنسان في مختلف التخصصات لتلبية حاجات خطط التنمية والنهوض بالمجتمع، والبحث العلمي ملحق بالأصل فهو أساسي للجامعات وللتنمية ولذلك أصبح أصلاً ثابتاً مع التدريس فهو أصل لعضو هيئة التدريس الذي يظل بغيره مجرد عضو هيئة تدريس مهما بلغ من مراتب إدارية ولا يصبح عالماً إلا بما يُعرف عنه من خلال البحث العلمي ونشر نتائجه، إن القوى الفكرية البحثية التي يقوم أعضائها على البحث العلمي تحقق مركزاً متميزاً للجامعة تُعرف به بين الجامعات ويؤمها الطلاب فتنمو من خلال البحث العلمي، إن البحث العلمي أصل للتنمية حيث لا تستطيع الجامعة مواجهة قضايا المجتمع والتنمية وتشخيص المشكلات التي تعيق التقدم بغير البحث ووضع الحلول لها، لذا أصبح البحث العلمي مطلباً أساسياً تطلبه الجامعة من كل عضو هيئة تدريس لإتاحة فرص الترقي في مراتبها(ناصر الدين الأسد ، 2002ص100)، لذا لا بد من توظيف البحث العلمي وتنمية القدرات العلمية واستحداث تقنيات تسهم في حل مشكلات المجتمع مع تأكيد دور البحث العلمي الجامعي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني وتوفير الموارد المادية والبشرية والتيسيرات لانطلاقه وتطوره لخدمة العملية التعليمية والمشاركة في تنمية المجتمع الفلسطيني، ولا يتأتى هذا إلا بإعداد الموارد الخاصة لتفرغ عضو هيئة التدريس للعمل في البحث العلمي للنهوض بالبحث والتأليف والنشر العلمي المتخصص ودراسة أسلوب الارتفاع بمستوى الدوريات العلمية وتخصيص أكبر نسبة من برامج الدراسات للبحوث

الوظيفية لخدمة البيئة المحلية والمشكلات الاجتماعية والاقتصادية والتربوية والعلمية وإثراء المعرفة الإنسانية وتطوير التراث العلمي(حسن شحادة , 2003ص213).

وجاء الترتيب العالمي لجامعات العالم عن عام 2008 صدمة للجامعات العربية التي لم تتمكن جامعة واحدة منها من دخول قائمة التصنيف لأفضل 500 جامعة بسبب انشغال الجامعات العربية في قضايا فرعية حتى تراجعت يوما بعد يوم لا تعرف معنى حقيقي للبحث العلمي حتى أصبح التعليم العالي يقوم بصنع حاملي الشهادات وليس علماء رغم المؤتمرات والتوصيات والندوات العلمية.

نتائج البحث:

للإجابة عن السؤال الرئيس والذي ينص على" ما مستوى تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة للمشرف الأكاديمي في جامعة القدس المفتوحة؟

قام الباحث بتحليل استجابات عينة البحث وكانت النتائج تشير إلى ما في الجدول رقم(2)

جدول رقم (2)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتبة للمجالات الستة

المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
اللقاءات الوجاهية	2.6790	0,2556	18,08	2
التعلم القائم على التفكير	2.6253	0,2681	17,71	3
الوسائط التعليمية	1.9990	0,4261	13,49	6
التعيينات والامتحانات	2.8344	0,1771	19,08	1
التواصل من خلال البوابة الأكاديمية	2.5534	0,3164	17,23	4
البحث العلمي والتطور الشخصي	2.1250	0,3698	14,34	5
المجموع	2.4990	0,1980	%100	

يتضح من الجدول أن المجال الرابع "التعيينات والامتحانات" قد حصل على الرتبة الأولى في استجابات عينة البحث حيث كان المتوسط الحسابي"2.8344" وانحراف معياري"0,1771" ثم يليه المجال الأول" اللقاءات الوجاهية" حيث كان متوسطه الحسابي"2.6790" وانحراف معياري"0,2556" ويعزو الباحث ذلك إلى أن هناك تعليمات لوضع التعيينات والامتحانات تلزم المشرف الأكاديمي، وان اللقاءات الأكاديمية مثبتة في الجدول ويجب على المشرف الالتزام بها في حين أن مجال الوسائط التعليمية والبحث العلمي والتطور الشخصي قد حصلا على متوسطات حسابية اقل ويعزو الباحث ذلك إلى عدم اهتمام المشرف الأكاديمي بالوسائط التعليمية الموجودة بالمنطقة التعليمية وعدم علمه بوجودها لقصور في إدارة المنطقة، في حين مجال البحث العلمي والتطور الشخصي يرجع إلى المشرف الأكاديمي ونشاطه العلمي وعم اقتصار عمله في اللقاءات لان عمل عضو هيئة التدريس يتعدى التدريس, وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من نضال عبد الغفور 2005،2003 ودراسة سفيان كمال والقوا سمة 2004.

وللإجابة عن السؤال الفرعي الأول والذي ينص على" ما مستوي تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد للمشرف الأكاديمي في إدارة اللقاءات التدريسية الوجاهية؟

الجدول رقم(3) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لاستجابات عينة البحث على المجال الأول اللقاءات الوجاهية

جدول رقم (3)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتبة للمجال الأول اللقاءات الوجاهية

	المجال الأول: اللقاءات الوجاهية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	تلتزم بموعد اللقاء التدريسي.	3,000	0,000	10,18	1
2	تدير اللقاء بطريقة التعليم المفتوح.	2,3043	0,7108	7,82	9
3	تدير اللقاء وفق نظام التعليم عن بعد	2,2319	0,7669	7,57	11
4	تلبي حاجات الدارسين العلمية	2,9275	0,2602	9,93	4
5	تستخدم لغة سهلة في إدارة اللقاء	2,8696	0,3380	9,73	5
6	تتعرف على صعوبات تعلم الدارسين	2,4855	0,6306	8,43	8
7	تحدث تفاعل صفي ايجابي بين الدارسين	2,6739	0,4858	9,07	7
8	توظف الوسائط المساندة في اللقاءات الوجاهية.	2,2609	0,7077	7,67	10
9	توجه الدارسين إلى أساليب التعلم الذاتي والدراسة الفاعلة.	2,8188	0,3866	9,56	6
10	تستثمر وقت اللقاء بطريقة جيدة	2,9348	0,2478	9,96	3
11	تتسم اللقاءات بحسن التنظيم	2,9565	0,2047	10,03	2

يتضح من الجدول أن الفقرة الأولى والتي تنص على" تلتزم بموعد اللقاء التدريسي قد احتلت المرتبة الأولى حيث كان متوسطها الحسابي(3,000) وانحراف معياري(0,000) ،ثم يليها الفقرة التي تنص على"تتسم اللقاءات بحسن التنظيم" حيث كان متوسطها الحسابي(2،9565) وانحرافها المعياري(0,2047) ثم يليها الفقرة التي تنص على" تستثمر وقت اللقاء بطريقة جيدة" حيث كان متوسطها الحسابي(2,9348) وانحرافها المعياري(0,2478) ،أما الفقرات التي احتلت رتبا متأخرة من استجابات عينة البحث فكانت الفقرة التي تنص على" تدير اللقاء وفق نظام التعليم عن بعد" حيث كان متوسطها الحسابي(2,2319) وانحراف معياري(0,7669) ثم يليها الفقرة التي تنص على" توظف الوسائط المساندة في اللقاءات الوجاهية." بمتوسط حسابي(2,2609) وانحراف معياري(0,7077) ثم يليها الفقرة التي تنص على" تدير اللقاء بطريقة التعليم المفتوح." بمتوسط حسابي قدره(2,3043) وانحراف معياري قدره(0,7108) وتتفق هذه النتائج مع دراسات كل من نضال عبد الغفور2003،ودراسة سفيان كمال والقواسمة2004 ودراسة دروزة2001 ودراسة خانوم 2000 ،إلا أنها تختلف مع دراسة نضال عبد الغفور2005، أما باقي الفقرات فكانت في مرتبة متوسطة ،ويعزو الباحث تدني استجابات المشرفين على الفقرات التي احتلت رتبا متأخرة إلى عدم وجود رؤية صحيحة للتعليم عن بعد عند عينة البحث وعدم استخدام الوسائط التعليمية والمساندة أثناء اللقاءات التدريسية الوجاهية، في حين تلتزم عينة البحث بمواعيد اللقاءات واستثمارها مع حسن تنظيم اللقاءات.

وللإجابة عن السؤال الفرعي الثاني والذي ينص على" ما مستوي تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد للمشرف الأكاديمي في تنسيق عملية التعلم القائمة على التفكير؟

الجدول رقم (4) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة للمجال الثاني التعلم القائم على التفكير

جدول رقم (4)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتبة للمجال الثاني التعلم القائم على التفكير

	المجال الثاني: التعلم القائم على التفكير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	تستخدم أنماط مختلفة للتفكير	2,6522	0,5420	14,43	4
2	تستخدم أساليب ومداخل تسهم في تنمية التفكير.	2,6884	0,4952	14,62	3
3	تتمتع بإطار فكري واضح	2,8696	0,3380	15,61	2
4	تستخدم الشبكة المفاهيمية في اللقاءات.	2,5000	0,5162	13,60	6
5	تربط أنماط التفكير بالتعلم عن بعد	2,5435	0,5420	13,84	5
6	تعرض أفكارك بشكل منطقي ومنظم.	3,000	0,000	16,32	1
7	تنضم إلى برنامج أو شبكة من المختصين في مجال تخصصك.	2,1232	0,6988	11,55	7

بتفحص الجدول السابق نجد أن الفقرات التي احتلت رتبا متقدمة من استجابات عينة البحث كانت كالتالي: الفقرة التي تنص على" تعرض أفكارك بشكل منطقي ومنظم." حيث كان متوسطها الحسابي(3,000) وانحرافها المعياري(0,000) ثم يليها الفقرة التي تنص على" تتمتع بإطار فكري واضح" بمتوسط حسابي قدره(2,8696) وانحراف معياري(0,3380) ويعزو الباحث ذلك إلى تنظيم كتب جامعة القدس المفتوحة بشكل منطقي منظم وفقا للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد، في حين أن الفقرة التي تنص على" تنضم إلى برنامج أو شبكة من المختصين في مجال تخصصك.) احتلت رتبة متأخرة بمتوسط حسابي (2,1232) وانحراف معياري(0,6988) ثم يليها الفقرة التي تنص على" تستخدم الشبكة المفاهيمية في اللقاءات." بمتوسط حسابي قدره(2,5000) وانحراف معياري(0,5162) ويعزو الباحث ذلك إلى انه عندما يفقد الإنسان مقومات إدارة التفكير السليم يتسم بالسلبية والقصور وطالما فقد الإنسان مقومات التفكير كيف يسهم في تنمية التفكير وهذه النتيجة تتفق مع دراسة خانوم 2000 ودراسة دروزة 2001.

وللإجابة عن السؤال الفرعي الثالث والذي ينص على" ما مستوي تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد للمشرف الأكاديمي في استخدام الوسائط التعليمية؟

الجدول رقم(5) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة للمجال الثالث الوسائط التعليمية

جدول رقم (5)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتبة للمجال الثالث الوسائط التعليمية

	المجال الثالث: الوسائط التعليمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	تتحدى أفكارك قدرات الدارسين الفكرية والعلمية.	2,4058	0,6796	17,19	2
2	تصمم شفافيات وتستخدمها في اللقاءات التدريسية.	1,7246	0,6592	12,32	4
3	تستخدم الكمبيوتر في اللقاءات.	1,7029	0,7088	12,16	5
4	تستخدم برنامج بوربونت لعرض ومناقشة موضوع الوحدات	1,6159	0,7181	11,54	7

5	تستخدم جهاز (lcd) في اللقاءات.	1,6739	0,7561	11,96	6
6	تزود الدارسين بأسماء الوسائط المساندة في المنطقة التعليمية.	2,3551	0,7905	16,83	3
7	تطلع على كل جديد من وسائط التعليم	2,5145	0,6306	17,96	1

بالنظر إلى الجدول السابق نرى أن الفقرات التي احتلت رتبا متقدمة من استجابات المفحوصين كانت الفقرة السابعة والتي تنص على" تطلع على كل جديد من وسائط التعليم" حيث كان متوسطها الحسابي(2,5145) وانحراف معياري قدره(0,6306) ثم يليها الفقرة الأولى التي تنص على" تتحدى أفكارك قدرات الدارسين الفكرية والعلمية." بمتوسط حسابي(2,4058) وانحراف معياري(0,6796) ويعزو الباحث ذلك إلى أن جامعة القدس المفتوحة قد أنشأت مركزا للوسائط التعليمية كما ورد في مفاهيم البحث، إذ يوفر المركز الوسائط التعليمية على أشرطة VHS و DAT، بالإضافة إلى أقراص مضغوطة CD و DVD. ويتم توزيع الوسائط التعليمية لمناطق الجامعة التعليمية ومراكزها الدراسية من قبل مركز الإنتاج الفني. أما الفقرات التي كانت رتبها متدنية الفقرة التي تنص على" تستخدم برنامج بوربونت لعرض ومناقشة موضوع الوحدات" حيث كان متوسطها الحسابي(1,6159) وانحراف معياري قدره(0,7181) ثم يليها الفقرة التي تنص على" تستخدم جهاز (lcd) في اللقاءات." حيث كان متوسط استجابات العينة(1,6739) والانحراف المعياري(0,7561) وهذه النتيجة تتفق مع دراسة عبد الغفور 2003 والباحث يعزو ذلك إلى قصور المشرف الأكاديمي حيث يوجد في مختبرات الحاسوب جهاز(lcd) واعتقد جازما أن كل مشرف أكاديمي يمتلك جهاز حاسوب يستطيع من خلاله إعداد شرائح البوربوينت.

وللإجابة عن السؤال الفرعي الرابع والذي ينص على" ما مستوي تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد للمشرف الأكاديمي في التعيينات والامتحانات؟

الجدول رقم(6) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة للمجال الرابع التعيينات والامتحانات.

جدول رقم (6)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتبة للمجال الرابع التعيينات والامتحانات

	المجال الرابع: التعيينات والامتحانات	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**الوزن النسبي**	**الرتبة**
1	تضع جدول مواصفات لكل تعيين قبل إعداده.	2,5217	0,6531	6,35	13
2	تبين أسئلة التعيين الذي تعده إنتاجية الدارس الذاتية.	2,5000	0,5950	6,30	14
3	توزع الأسئلة على الوحدات المقررة بالتساوي.	2,7609	0,4916	6,95	11
4	تشمل الأسئلة محتوى الوحدة والأهداف ذات العلاقة بالمقرر.	2,7971	0,4857	7,04	9
5	تراعي الزمن اللازم للإجابة عن التعيين.	2,8623	0,4388	7,21	8
6	تركز التعيينات على استيعاب الدارس للمفاهيم والمهارات الأساسية للمقرر.	3,000	0,0000	7,65	3
7	تستخدم مهارات التفكير العليا في التعامل مع المفاهيم والتعميمات والمهارات .	2,6522	0,4780	6,68	12

8	تلتزم بمعايير وضع الامتحانات المرسلة من إدارة الجامعة	2,9565	0,2047	7,45	6
9	تدقق الامتحان قبل إرساله إلى دائرة الامتحانات	3,000	0,0000	7,56	2
10	تلتزم بمعايير الأسئلة الجيدة	3,000	0,0000	7,56	1
11	تتمتع بقدرة على وضع الامتحانات	2,9783	0,1464	7,50	4
12	تتابع دورة إعداد الامتحان من خلال البوابة	2,9275	0,2602	7,37	7
13	تستخدم مهارات التفكير العليا أثناء وضع الامتحان	2,7681	0,4236	6,97	10
14	تعبأ ملف الشمولية للامتحانات النصفية والنهائية	2,9565	0,2047	7,45	5

بتفحص الجدول السابق نجد أن الفقرات التي احتلت رتبا متقدمة من استجابات عينة البحث هي الفقرات 9،10،11،6 حيث تراوح متوسطها الحسابي بين(3,000– 2,9565) مما يؤكد أن المشرف الاكاديمي يلتزم بمعايير الأسئلة الجيدة ويدقق الامتحانات قبل ارسالها لدائرة الامتحانات ويتمتع بقدرة عالية في وضع الامتحانات ويعزو الباحث ذلك لمعايير الامتحانات التي ترسل من دائرة الامتحانات والتزام المشرف بها وللدورات التي تعقدها الجامعة الكترونيا في إعداد الامتحانات، أما الفقرات التي كان متوسطها الحسابي اقل من ذلك فهي الفقرات(3،7،1،2) وهي الفقرات التي تخص التعيينات حيث تراوح متوسطها الحسابي بين(2,5000– 2,7609) مما يعني عدم التزام عينة البحث ببعض معايير وضع أسئلة التعيينات مما أدى ذلك إلى تدني استجابات الدارسين والاعتماد على النقل الحرفي من الكتاب وعدم إعمال الفكر أثناء الإجابة عن التعيينات .

وللإجابة عن السؤال الفرعي الخامس والذي ينص على" ما مستوي تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد للمشرف الأكاديمي في التواصل من خلال البوابة الأكاديمية؟

الجدول رقم(7) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة للمجال الخامس التواصل من خلال البوابة الأكاديمية

جدول رقم (7)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتبة للمجال الخامس التواصل من خلال البوابة الأكاديمية

المجال الخامس: التواصل من خلال البوابة الأكاديمية		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	تستخدم البوابة الأكاديمية لتزويد الدارسين بمعلومات جديدة	2,8043	0,3981	13,72	2
2	ترسل رسائل للدارسين تتعلق بالمقرر الدراسي.	2,8043	0,4657	13,72	3
3	تتواصل مع زملاءك في نفس التخصص وتدريس المساق.	2,1449	0,7204	10,50	7
4	ترفق ملفات للدارسين تختص بالمساق.	2,3696	0,7156	11,59	6
5	تنشئ حلقة نقاش مع الدارسين.	2,5725	0,6265	12,59	5
6	تطلع على رابط جامعة ابن سينا الافتراضية وروابط أخرى	2,1159	0,7552	10,35	8
7	تطلع على التقويم الأكاديمي للجامعة.	2,8478	0,3605	13,94	1
8	تقدم تغذية راجعة مستمرة للدارسين.	2,7681	0,4236	13,55	4

يتضح من الجدول السابق ن الفقرات التي احتلت رتبا متقدمة من استجابات العينة هي الفقرات(3،1،7) حيث تراوح متوسطها الحسابي بين (2,8478–2,8043) مما يدلل على أن عينة البحث تطلع على التقويم الأكاديمي للجامعة لتنفيذ خطط الجامعة وتستخدم البوابة الأكاديمية لتزويد الدارسين بالمعلومات وتتواصل مع الدارسين من خلال إدارة النقاش وإرسال المواد التوضيحية والإجابة عن استفسارات الدارسين إلا أن التجربة تؤكد عدم اهتمام الدارسين بذلك مع كثرة التنبيه على ذلك، أما الفقرات التي كان متوسطها الحسابي اقل من ذلك فهي الفقرات(4،3،6) حيث تراوح متوسطها الحسابي بين(2,1159–2,3696) وهى الفقرات التي تكشف عن مستوى اطلاع المشرف الأكاديمي على رابط جامعة ابن سينا الافتراضية والتواصل مع الزملاء في نفس التخصص ويعزو الباحث ذلك إلى قصور في المشرف الأكاديمي مع العلم أن الجامعة وفرت صفحة الموديل التابعة للجامعة لإمكانية التواصل بين المشرفين واستخدام البوابة في إرسال الرسائل وتبادل الخبرات إلا أن الواقع يظهر أن استخدام البوابة في التواصل لإرسال معلومات لا علاقة لها بالتعليم المفتوح إلا ما ندر.وهذه النتيجة تتفق مع دراسة عبد الغفور2005،2003 ودراسة**Gerald** وآخرون1999 ودراسة حياة الحربي 2003.

وللإجابة عن السؤال الفرعي السادس والذي ينص على" ما مستوي تحقق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعلم عن بعد للمشرف الأكاديمي في البحث العلمي والتطور الشخصي؟

الجدول رقم(8) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة للمجال السادس البحث العلمي والتطور الشخصي

جدول رقم (8)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتبة للمجال السادس البحث العلمي والتطور الشخصي

	المجال السادس: البحث العلمي والتطور الشخصي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	تطلع باستمرار على ما ينشر من أبحاث في مجال تخصصك.	2,6667	0,4731	10,45	2
2	تنضم إلى جمعيات علمية متخصصة في مجال التدريس والاهتمامات العلمية	2,1087	0,6908	8,26	6
3	تعد أبحاثا للنشر في مجلات علمية محكمة	2,0217	0,6885	7,92	8
4	تشارك في المؤتمرات العلمية الداخلية والخارجية	2,0580	0,7619	8,07	7
5	تحصل على ترقيتك العلمية في موعدها.	3,3551	0,7905	9,23	4
6	تنضم إلى مجالس علمية في الجامعة تهتم بتطوير البرامج الأكاديمية	2,2101	0,8056	8,66	5
7	تستخدم الحزمة الإحصائية spss بكفاءة عالية.	1,8623	0,8032	7,30	11
8	تنتفع من تمويل الأبحاث الفردية والمشتركة.	1,3116	0,5895	5,14	12
9	تلقى تشجيع من إدارة الجامعة على الاشتراك في المؤتمرات	2,4420	0,6163	9,57	3

	وانجاز الأبحاث.				
10	تعد أبحاث مشتركة مع زملائك.	1,9130	0,8058	7,50	9
11	تستمر في تطوير مؤهلاتك وخبراتك من خلال دورات	2,6884	0,4648	10,54	1
12	تشارك في عقد دورات تدريبية لموظفي القطاع العام من خلال التعليم المستمر بالجامعة.	1,8623	0,7065	7,30	10

بالنظر إلى الجدول السابق يتضح أن الفقرات التي احتلت رتبا متقدمة من استجابات عينة البحث كانت الفقرة التي تنص على(تستمر في تطوير مؤهلاتك وخبراتك من خلال دورات) حيث كان متوسطها الحسابي(2,6884) وانحرافها المعياري(0,4648) ثم الفقرة التي تنص على(تطلع باستمرار على ما ينشر من أبحاث في مجال تخصصك.) بمتوسط حسابي قدره(2,6667) وانحراف معياري(0,4731) ثم الفقرة التي تنص على(تلقى تشجيع من إدارة الجامعة على الاشتراك في المؤتمرات وانجاز الأبحاث.) بمتوسط حسابي قدره(2,4420) وانحراف معياري(0,6163) وهذه النتائج تؤكد حرص الجامعة على تطوير خبرات المشرفين الأكاديميين من خلال الدورات التي تعقد بين الفينة و الأخرى وكان آخرها دورة الصفوف الافتراضية ، كما أن الجامعة تحث المشرف الأكاديمي على المشاركة في المؤتمرات من خلال دائرة البحث العلمي وما ترسله باستمرار لعناوين مؤتمرات ومواقع الكترونية وورش عمل ومجلات محكمة ، أما الفقرات التي كانت استجابة عينة البحث عنها متدنية فهي الفقرات (7،8،10) حيث تراوح متوسطها الحسابي بين(1,3116-1,8623) وهي الفقرات التي تتناول استخدام المشرف الأكاديمي للحزمة الإحصائية والانتفاع من تمويل الأبحاث والمشاركة في عقد دورات تدريبية لموظفي القطاع العام حيث تراوح انحرافها المعياري بين (0,5895-0,7065) ويعزو الباحث ذلك إلى جهد المشرف الأكاديمي في هذه الأمور وترشيح الجامعة لإعطاء الدورات التدريبية.

التوصيات:

من خلال نتائج البحث يوصي الباحث بما يلي:

1- تأهيل المشرفين الأكاديميين مها ريا للقيام بواجباتهم في التعليم عن بعد لضمان النوعية في الأداء وتحقيق معايير الجودة الشاملة من خلال، إدارة اللقاءات الوجاهية بفاعلية وتنسيق عملية التعلم القائمة على التفكير السليم الذي يؤدي إلى الإبداع والابتكار.
2- حث المشرفين على استخدام الوسائط المساندة أثناء اللقاءات.
3- تفعيل دور المشرفين في الاستخدام الفاعل للبوابة الأكاديمية لتحقيق التواصل والتفاعل مع الدارسين.
4- تنمية المهارات البحثية والعلمية للمشرفين والتي بدورها تؤدي إلى تنمية شخصية الدارسين والمساهمة في تنمية المجتمع الفلسطيني.

ملحق

أداة البحث

بسم ا الرحمن الرحيم

عزيزي المشرف الأكاديمي....................حفظك الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بإجراء دراسة تهدف إلى التعرف على متطلبات تحقيق معايير الجودة الشاملة للمشرف الأكاديمي في جامعة القدس المفتوحة، ولتحقيق ذلك أضع بين يديك الاستبانة التالية آملا منك الإجابة عن فقراتها وذلك من خلال حفظها على جهاز الكمبيوتر الخاص بك وتعبئيها ومن ثم إرسالها عبر البوابة الأكاديمية كملف مرفق أو إرسالها عبر البريد الالكتروني التالي shammad@qou.edu وبارك الله فيك

	المجال الأول: اللقاءات الوجاهية	**دائما**	**أحيانا**	**نادرا**
1	تلتزم بموعد اللقاء التدريسي.			

2	تدير اللقاء بطريقة التعليم المفتوح.			
3	تدير اللقاء وفق نظام التعليم عن بعد			
4	تلبي حاجات الدارسين العلمية			
5	تستخدم لغة سهلة في إدارة اللقاء			
6	تتعرف على صعوبات تعلم الدارسين			
7	تحدث تفاعل صفي ايجابي بين الدارسين			
8	توظف الوسائط المساندة في اللقاءات الوجاهية.			
9	توجه الدارسين إلى أساليب التعلم الذاتي والدراسة الفاعلة.			
10	تستثمر وقت اللقاء بطريقة جيدة			
11	تتسم اللقاءات بحسن التنظيم			

المجال الثاني: التعلم القائم على التفكير		دائما	أحيانا	نادرا
1	تستخدم أنماط مختلفة للتفكير			
2	تستخدم أساليب ومداخل تسهم في تنمية التفكير.			
3	تتمتع بإطار فكري واضح			
4	تستخدم الشبكة المفاهيمية في اللقاءات.			
5	تربط أنماط التفكير بالتعلم عن بعد			
6	تعرض أفكارك بشكل منطقي ومنظم.			
7	تنضم إلى برنامج أو شبكة من المختصين في مجال تخصصك.			

	المجال الثالث: الوسائط التعليمية	دائما	أحيانا	نادرا
1	تتحدى أفكارك قدرات الدارسين الفكرية والعلمية.			
2	تصمم شفافيات وتستخدمها في اللقاءات التدريسية.			
3	تستخدم الكمبيوتر في اللقاءات.			
4	تستخدم برنامج بوربونت لعرض ومناقشة موضوع الوحدات			
5	تستخدم جهاز (lcd) في اللقاءات.			
6	تزود الدارسين بأسماء الوسائط المساندة في المنطقة التعليمية.			

7	تطلع على كل جديد من وسائط التعليم			

	المجال الرابع: التعيينات والامتحانات	دائما	أحيانا	نادرا
1	تضع جدول مواصفات لكل تعيين قبل إعداده.			
2	تبين أسئلة التعيين الذي تعده إنتاجية الدارس الذاتية.			
3	توزع الأسئلة على الوحدات المقررة بالتساوي.			
4	تشمل الأسئلة محتوى الوحدة والأهداف ذات العلاقة بالمقرر.			
5	تراعي الزمن اللازم للإجابة عن التعيين.			
6	تركز التعيينات على استيعاب الدارس للمفاهيم والمهارات الأساسية للمقرر.			
7	تستخدم مهارات التفكير العليا في التعامل مع المفاهيم والتعميمات والمهارات .			
8	تلتزم بمعايير وضع الامتحانات المرسلة من إدارة الجامعة			
9	تدقق الامتحان قبل إرساله إلى دائرة الامتحانات			
10	تلتزم بمعايير الأسئلة الجيدة			
11	تتمتع بقدرة على وضع الامتحانات			
12	تتابع دورة إعداد الامتحان من خلال البوابة			
13	تستخدم مهارات التفكير العليا أثناء وضع الامتحان			
14	تعبأ ملف الشمولية للامتحانات النصفية والنهائية			

	المجال الخامس: التواصل من خلال البوابة الأكاديمية	دائما	أحيانا	نادرا
1	تستخدم البوابة الأكاديمية لتزويد الدارسين بمعلومات جديدة			
2	ترسل رسائل للدارسين تتعلق بالمقرر الدراسي.			
3	تتواصل مع زملاءك في نفس التخصص وتدريس المساق.			
4	ترفق ملفات للدارسين تختص بالمساق.			
5	تنشئ حلقة نقاش مع الدارسين.			
6	تطلع على رابط جامعة ابن سينا الافتراضية وروابط أخرى			
7	تطلع على التقويم الأكاديمي للجامعة.			
8	تقدم تغذية راجعة مستمرة للدارسين.			

المجال السادس: البحث العلمي والتطور الشخصي		دائما	أحيانا	نادرا
1	تطلع باستمرار على ما ينشر من أبحاث في مجال تخصصك.			
2	تنضم إلى جمعيات علمية متخصصة في مجال التدريس والاهتمامات العلمية			
3	تعد أبحاثا للنشر في مجلات علمية محكمة			
4	تشارك في المؤتمرات العلمية الداخلية والخارجية			
5	تحصل على ترقيتك العلمية في موعدها.			
6	تنضم إلى مجالس علمية في الجامعة تهتم بتطوير البرامج الأكاديمية			
7	تستخدم الحزمة الإحصائية spss بكفاءة عالية.			
8	تنتفع من تمويل الأبحاث الفردية والمشتركة.			
9	تلقى تشجيع من إدارة الجامعة على الاشتراك في المؤتمرات وانجاز الأبحاث.			
10	تعد أبحاث مشتركة مع زملائك.			
11	تستمر في تطوير مؤهلاتك وخبراتك من خلال دورات			
12	تشارك في عقد دورات تدريبية لموظفي القطاع العام من خلال التعليم المستمر بالجامعة.			

شكرا لحسن تعاونكم

قائمة المراجع

1- اتحاد الجامعات العربية (2003)، دليل التقويم الذاتي والخارجي والاعتماد العام للجامعات العربية أعضاء الاتحاد. عمان: مكتب تنسيق التقويم والاعتماد.

2- اتحاد جامعات العالم الإسلامي، خطة عمل الاتحاد للسنوات 2004-2006.
http://www.isesco.orgma

3- أحمد البسيوني، و آخرون(٢٠٠٣).التقويم الذاتي والخارجي و الاعتماد العام للجامعات العربية أعضاء الاتحاد، عمان: اتحاد الجامعات العربية.

4-أفنان دروزه، (2001) " واقع التعليم المفتوح كما يراه كل من الطالب والمشرف الأكاديمي والموظف الإداري في جامعة القدس المفتوحة" مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد 38.

5- الجودة النوعية للتعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي لمواجهة التحديات المستقبلية، التقرير النهائي الثامن للوزراء المسئولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي والمنعقد في القاهرة من 24-2001/12/27م.

6- الحربي حياة محمد (2002)، اتجاهات الهيئة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مجلة العلوم التربوية، جامعة أم القرى، ج5، العدد1، ذو القعدة 1423، ص 2003:231.

7- السيد محمد أبو الهاشم ، 2004 ، تصور مقترح للمقومات الشخصية والمهنية الضرورية لمعلم التعليم العام في ضوء متطلبات العولمة ، جامعة الملك سعود ، كلية التربية ، ندوة العولمة وأولويات التربية .

8 – المكتب الإقليمي للدول العربية وبرنامج الأمم المتحدة الألماني ، تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام 2003 : نحو إقامة مجتمع المعرفة ، عمان 2003.

9- بسمان فيصل محجوب سنة 2003، إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، القاهرة.

10-حسن شحادة سنة 2003، نحو تطوير التعليم في الوطن العربي بين الواقع والمستقبل، آفاق تربوية متجددة، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.

11 – حصة الصادق، (2003)، مدى توافر قيم ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس بجامعة قطر، المؤتمر العالمي السنوي الحادي عشر (الجودة في إعداد المعلم في الوطن العربي) كلية التربية، جامعة حلوان.

12- حسن عبدا لله باشيوره، (2005)، التعليم العالي في الجامعات الجزائرية، جامعة بجابة الجزائرية

13- زياد الجرجاوي، شريف حماد،2004.مستوى إدراك العاملين بمناطق جامعة القدس المفتوحة بمحافظات غزة لإدارة الجودة الشاملة،مجلة البحوث والدراسات التربوية الفلسطينية، العدد السابع ،أكتوبر ص ص115-136

14- سالي براون، فل ريس،1997،معايير لتقويم جودة التعليم لدى المدرسين في الجامعات والمعاهد العليا، ترجمة احمد مصطفى حليمة،دار البيارق للطباعة والنشر،عمان الأردن

15- سفيان كمال، رشدي القوا سمه،2004،نظرة الدارسين في جامعة القدس المفتوحة إلى اللقاءات التدريسية الوجاهية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات ،العدد الرابع تشرين أول ص ص11-52

16-سفيان كمال، ،2002،ضمان النوعية الجيدة في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات ،العدد الأول تشرين أول ص 28-50

17-سفيان كمال، ،2005،اتجاهات البحث في التربية عن بعد، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات ،العدد السادس تشرين أول ص ص9-42

18- عبد الله عبد الدايم، (2000): الآفاق المستقبلية للتربية في البلاد العربية، بيروت: دار العلم للملايين.

19- عبد السميع سيد أحمد، سنة 1997، وضعية التعليم الجامعي والعالي في مصر، منتدى الفكر العربي، التعليم العالي في البلدان العربية، السياسات والآفاق، عمان، الأردن.

20- عبد العزيز أبو نبعه ، وفوزية مسعد (1998): إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي ، بحث مقدم إلى مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر ، جامعة الإمارات العربية المتحدة ، العين ، 13-15 ديسمبر 1998 ، ص: 1

21- علاء إبراهيم زايد، (2003)، برنامج تدريبي مقترح لتحسين الأداء التدريسي لمعلمي التاريخ في المرحلة الثانوية العامة في ضوء معايير الجودة الشاملة، المؤتمر العالمي السنوي الحادي عشر (الجودة في إعداد المعلم بالوطن العربي)، كلية التربية، جامعة حلوان.

22- فوزية محمد سعيد ناجي، (1998) : إدارة الجودة الشاملة والإمكانات التطبيقية في مؤسسات التعليم العالي، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك

23- مجدي عزيز إبراهيم ، 2000 ، إدارة التفكير السليم ، التحدي الحقيقي للمنهج في عصر العولمة ، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس ، المؤتمر العلمي الثاني عشر ، مناهج التعليم وتنمية التفكير، جزء(1)، ص57

24- محمد الأطرش، (1997) ورقة عمل بعنوان إستراتيجية البحث في المرحلة الراهنة في العلوم الرياضية يوم دراسي (حول البحث العلمي والدراسات العليا)، جمعية البحوث والدراسات الفلسطينية، بيرسا ص 1-16).

25- مها عبد الباقي جويلي ، (2002): المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية، دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرون ، الإسكندرية: دار لوفاء لدنيا للطباعة والنشر، ص ص:41- 106

26- http://portal.qou.edu موقع جامعة القدس المفتوحة- البوابة الأكاديمية

27- ناثر سارة، سنة 1997، التقويم الداخلي لمؤسسات التعليم العالي، منتدى الفكر العربي، التعليم العالي في البلدان العربية، السياسات والآفاق، عمان، الأردن.

28- ناصر الدين الأسد سنة 2002، تصورات إسلامية في التعليم الجامعي والبحث العلمي، روائع مجدلاوي، عمان، الأردن.

29- نضال عبد الغفور، (2003) " الكفايات التعليمية الأساسية الواجب توافرها في المشرف الأكاديمي في جامعة القدس المفتوحة ودرجة امتلاكه لها" رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة عين شمس، مصر القاهرة.

30- نضال عبد الغفور، (2005) " كفايات الهيئات التدريسية في مؤسسات التعليم عن بعد" المؤتمر العلمي الثاني " التربية الافتراضية والتعليم عن بعد: تحديث منظومات التعليم الجامعي المفتوح في الوطن العربي" الشبكة العربية للتعلم المفتوح والتعليم عن بعد، عمان 19-20 /2005/11

31- نعمان الموسوي ، (2003): تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ، المجلة التربوية ، ع(67) ، ص: 89- 118

32-Andelson Lately (1990): performance standards in Education: in search of Quality, search Eric Data base ERIC NO. : FD 409638, p, 234.

33-Barrill eaux Bobert N. (1991): Restarting Teacher Education and Licensing in Wisconsin Final Report of the work Groups on categories. Bulletin No.97306 search Eric Data base, ERIC No. :ED 415210,.p. 261.

34-Dickinson, Gerald, etal. (1999): Distance Education and Teaching Issues: Are Teacher Training and Compensation Keeping Up With

Institutional
demands.http:/www.educause.edu/ir/library/htm/cem9939htm.
35-Khanum Sayeda (2000): Tutor Development: Quality Assurance In Distance Education-training Seriously Matters. Conference Paper In Proceeding Of The International Council For Distance Education (icde), Asian Regional Conference Held 3-5 November 2000, New Delhi, India.http:/www.cemca.org/ignouicdl/paper 63.htm